

Klachten jaarverslag KOM Kinderopvang 2022

Groeien
in het
groen

gezond, bewegen, beleven en natuur

Klachten jaarverslag KOM Kinderopvang 2022

KOM Kinderopvang biedt professionele opvang aan kinderen van nul tot dertien jaar in een stabiele, kindvriendelijke en liefdevolle omgeving. Als kinderopvangorganisatie doen wij er alles aan om dagelijks goede kwaliteit kinderopvang te bieden. Toch kan het voorkomen dat een ouder of verzorger minder tevreden is. Wij vinden het belangrijk dat u bij ons terecht kunt als u ontevreden bent. Daarom hebben wij een interne route voor klachten opgesteld.

Klachtenregeling KOM Kinderopvang

Onze volledige klachtenprocedure is inzichtelijk op onze website (<https://www.komkinderopvang.nl/over-kom/klacht-suggestie-of-compliment>). In het kort lichten we de belangrijkste punten eruit:

Ontevreden?

Wanneer u als ouder of verzorger ergens ontevreden over bent, dan vinden wij het prettig dat u dit zo snel mogelijk bespreekt met de persoon die erbij betrokken is of was. Dit kan bijvoorbeeld een pedagogisch medewerker of leidinggevende zijn als het om een situatie op de groep gaat. Of een administratief medewerker, van Klantbeheer of financiën wanneer het over uw overeenkomst gaat. Vaak is er sprake over een misverstand en kan de situatie naar tevredenheid worden uitgelegd. Dit soort vragen/opmerkingen komen niet in ons klachtenverslag.

Klachten via interne procedure

Leidt het bovenstaande niet tot een bevredigende oplossing? Dan kunt u via de interne route een schriftelijke klacht bij ons indienen. Bijvoorbeeld omdat u het belangrijk vindt dat uw klacht zorgvuldig beoordeeld en geregistreerd wordt. U ontvangt van ons dan ook een schriftelijke reactie. Wij nemen alle klachten die schriftelijk bij ons binnenkomen anoniem op in ons jaarlijkse klachtenverslag.

Klachten via externe procedure

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht volgens onze interne klachtenregeling en/of over het resultaat na afloop? Dan kunt u ook extern uw klacht indienen. Neem hiervoor contact op met het Klachtenloket Kinderopvang. Het Klachtenloket is beschikbaar voor gratis informatie, advies en bemiddeling. U kunt ook naar de Geschillencommissie Kinderopvang stappen. Alle kinderopvangorganisaties zijn wettelijk verplicht zich bij de Geschillencommissie aan te sluiten, KOM Kinderopvang dus ook. Wanneer u bij de Geschillencommissie een geschil indient, doet zij een bindende uitspraak voor beide partijen.

Verantwoording

Minimaal één keer per jaar worden de binnengekomen klachten voorgelegd aan het MT. Conclusies die hieraan kunnen worden verbonden, kunnen leiden tot wijzigingen in het beleid of werkinstructies of andere/betere interne of externe communicatie. KOM Kinderopvang maakt over ieder kalenderjaar een klachtenverslag en stuurt deze naar de toezichthouder van de GGD en brengt dit onder de aandacht bij ouders en oudercommissie. Wanneer er in een kalenderjaar geen klachten zijn ingediend, stelt KOM Kinderopvang geen verslag op.

Klachten 2022

Klachten via interne procedure

Er zijn in 2022 in totaal 4 klachten over KOM Kinderopvang binnengekomen. Zie onderstaand een overzicht.

De klachten die binnenkomen via de interne procedure, verdelen we onder verschillende categorieën:

1. Gedrag medewerker
2. Dienstverlening
3. Opvang in de groep
4. Veiligheid en hygiëne
5. Openingstijden
6. Overeenkomst/factuur
7. Communicatie/voorlichting
8. Prijs
9. Vervoer
10. Overige

Plaats	Opvangsoort	Cat.	Klacht	Afhandeling	Tevreden afgehandeld?
Vaassen	KDV	1	Ouder geeft aan dat kind te koud is aangekleed als ze buiten zijn. Ze voelen zich niet gehoord door de PM'er als dit wordt aangegeven.	Het is besproken met PM'er en in het team. Bij temperaturen onder 20°C wordt vestje aangetrokken. Ouder is telefonisch en per mail op de hoogte gebracht.	Ja
Vaassen	KDV	6	Ouder geeft aan naast een 52 weken contract een 40 weken contract te willen. Dit is niet mogelijk.	Besproken met ouder dat we geen 40 weken contracten meer aanbieden voor KDV (mede door de lange wachtlijsten). Het is enkel mogelijk voor PSZ.	Ja
Vaassen	BSO	3	Ouder geeft aan dat kind niet altijd om 07.00 uur door een VSO-medewerker wordt opgevangen, maar door een medewerker van de peutergroep.	Het is besproken met het team en het rooster is zo aangepast dat de VSO altijd wordt geopend door een VSO-medewerker.	Ja
Vaassen	BSO	2	Ouder houdt veel vakantie-uren over. Dit mag ze niet meenemen of uit laten betalen. Zij vindt dat KOM haar hierop had moeten attenderen.	Klantbeheer heeft uitleg gegeven over ons vakantieuren-beleid. Manager heeft daarna nog onze mogelijkheden met ouder besproken en naar aanleiding daarvan heeft ouder contract aangepast zodat er minder uren over blijven.	Ja

Externe klachten

Er zijn in 2022 bij de geschillencommissie géén externe klachten over KOM Kinderopvang binnengekomen. Zie hiervoor onderstaande geschilvrij-brief.



Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
I degeschillencommissie.nl

KOM Kinderopvang Op Maat B.V.
De Wetstraat 25
8172 CK Vaassen

Den Haag, 13 april 2023

Geachte heer, mevrouw,

Uw organisatie is aangesloten bij de Geschillencommissie Kinderopvang. In 2022 zijn bij ons geen geschillen ingediend tegen uw organisatie en/of vestigingen. Een mooie prestatie waarmee wij u graag feliciteren!

Hierbij ontvangt u de 'geschilvrij' brief van De Geschillencommissie. Deze brief dient als bewijs dat u in 2022 geschilvrij bent geweest en kunt u aan de GGD laten zien.

Geschilvrij certificaten & Portaal Kinderopvang

Naast de brief krijgt u ook een geschilvrij certificaat. Zo'n certificaat treft u als PDF aan in het Portaal Kinderopvang. Ga hiervoor naar <https://portaalkinderopvang.degeschillencommissie.nl>.

In het portaal treft u alles digitaal aan; deze brief als PDF, het certificaat voor elke geschilvrije locatie, de geschilvrij-pin voor website of e-mail, de online banners en een handige hand-out om u te helpen de door uw organisatie geleverde kwaliteit goed onder de aandacht te brengen. Alles om trots te laten zien dat er weer een jaar is samengewerkt aan kwaliteit.

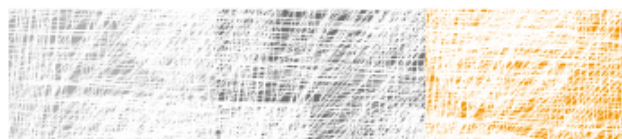
Vragen?

Heeft u vragen over een certificaat, neem dan contact met ons op via registrant@degeschillencommissie.nl of via 070-3105371. Heeft u vragen over een geschil, neem dan contact met ons op via 070-310 5310.

Met vriendelijke groet,

Geschillencommissie Kinderopvang

de **geschillencommissie** faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf



Analyse en conclusie

Als we kijken naar het aantal klachten en het aard van de klachten, dan zien we dat er in totaal 4 klachten van klanten zijn binnengekomen. De klachten zijn uiteenlopend van aard (gedrag medewerker, dienstverlening, opvang in de groep, overeenkomst). Naar aanleiding van de klachten zijn er afspraken gemaakt met de ouders en pedagogisch medewerkers en praktische oplossingen aangereikt. In de meeste gevallen is er door de manager van de locatie per mail of telefonisch contact geweest met de ouders en is de klacht naar tevredenheid afgehandeld.